

令和2年度 ご利用アンケート（ふれんど・ぴあ）

回収率： 48.9% （R01：51.2%）

あてはまる回答にを付けてください。

1. このアンケートの回答者は

	R02	R01	差
本人	27.3%	27.3%	0.0
家族	72.7%	72.7%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0

2. 職員について

①職員からの挨拶はされていますか？

	R02	R01	差
いつも挨拶されている。	90.9%	95.5%	-4.5
ときどき挨拶されないことがある。	4.5%	4.5%	0.0
その他（挨拶しない人が決まっている）	4.5%	0.0%	4.5

②職員の言葉使いは丁寧ですか？

	R02	R01	差
いつも丁寧である。	90.9%	95.5%	-4.5
馴れ馴れしいと感じることがある。	9.1%	4.5%	4.5
その他	0.0%	0%	0.0

③職員の身だしなみで気になる点はありませんか？

	R02	R01	差
気になる点はない。	100.0%	100.0%	0.0
気になる点がある。	0.0%	0.0%	0.0

④前項の問いで、「気になる点がある。」とお答えの方は、具体的にお聞かせください。：なし

⑤職員に問い合わせた際に、職員はすぐに対応していますか？

	R02	R01	差
いつもすぐに対応してくれる。	95.5%	95.5%	0.0
すぐに対応してくれないことがある。	4.5%	4.5%	0.0
未回答	0.0%	0.0%	0.0

⑥クレーム時の対応について問題はありますか？

	R02	R01	差
対応に問題はない。	100.0%	95.5%	4.5
対応に問題がある。	0.0%	0.0%	0.0
未回答	0.0%	4.5%	-4.5

⑦前項の問いで、「対応に問題がある。」とお答えの方は、具体的にお聞かせください。：なし

⑧ふれんど・ぴあでは、ご利用される方ごとに担当職員を決めています。担当職員にどのようなことを求めますか？（複数回答）

	R02	R01	差
緊急時の対応。	29.6%	40.0%	-10.4
支援計画に沿ったサービス。	55.6%	52.0%	3.6
クレーム対応。	3.7%	4.0%	-0.3
その他	11.1%	4.0%	7.1
未回答	0.0%	0.0%	0.0

その他回答：

- ・本人を理解し、安心して利用できるよう手助けして欲しい。
- ・いつも笑顔で接していただくこと。

3. 今年度の事業について

①今年度は、新型コロナウイルス感染症の感染予防のため外出行事などの行事を中止するなど、事業を縮小しておりますが、満足されていますか？

	R02	R01	差
満足している。	9.1%	95.5%	-86.4
仕方ない。	90.9%	-	-
不満である。	0.0%	4.5%	-4.5

②前項の問いで、「不満である。」とお答えの方は、具体的にお聞かせください。
・他の施設では少しずつ外出行事をしているので、天気の良い時に寺山公園位は散歩して欲しい

4. サービス内容について

①食事について、内容や対応に満足していますか？

	R02	R01	差
満足している。	68.2%	81.8%	-13.6
満足していない。	13.6%	9.1%	4.5
未回答	18.2%	9.1%	9.1

②前項の問いで、「満足していない。」とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください。

	R02	R01	差
食事の開始時間(11:30～)	0.0%	0.0%	0.0
食事の内容(ぐるめし本舗)	33.3%	0.0%	33.3
金額(セット330円・おかず250円)	0.0%	0.0%	0.0
施設での加工	0.0%	0.0%	0.0
その他	66.7%	100.0%	-33.3

※その他の内容：

- ・できれば注文した弁当を温めてもらいたい
- ・仕方がないと思っているが、なかなか食事がすすまない
- ・普通食でないので弁当を注文できない。持参したものは刻んでもらえないため、弁当の内容を考えるのに困っている

③口腔ケアについて、満足されていますか？

	R02	R01	差
満足している。	95.5%	68.2%	27.3
満足していない。	4.5%	13.6%	-9.1
未回答	0.0%	18.2%	-18.2

④前項の問いで「満足していない。」とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください。

	R02	R01	差
施設の歯ブラシが高すぎる	0.0%	33.3%	-33.3
清潔になっていない	0.0%	0.0%	0.0
その他	100.0%	66.7%	33.3

※その他の内容：

- ・あくまで口腔ケアであり、虫歯予防でないことを理解している。

⑤排泄介助について、満足されていますか？

	R02	R01	差
満足している。	90.9%	86.4%	4.5
満足していない。	9.1%	4.5%	4.5
未回答	0.0%	9.1%	-9.1

⑥前項の問いで「満足していない。」とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください。

- ・尿取りパットの向きが逆だったり、雑なことがある
- ・オムツが曲がっていることがあり、本人が気にしていることがあった

⑦更衣介助について、満足されていますか？

	R02	R01	差
満足している。	100.0%	77.3%	22.7
満足していない。	0.0%	4.5%	-4.5
未回答	0.0%	18.2%	-18.2

⑧前項の問いで「満足していない。」とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください。：なし

⑨当事業所では、毎月末に車イス点検を実施しています。このことについて必要とお考えですか？

	R02	R01	差
継続して欲しい。	72.7%	77.3%	-4.5
必要ない。	9.1%	13.6%	-4.5
未回答	18.2%	9.1%	9.1

⑩送迎時の運転について、安全だと感じますか？

	R02	R01	差
安全と感じる。	50.0%	68.2%	-18.2
感じない。	0.0%	0.0%	0.0
分からない。	27.3%	22.7%	4.5
未回答	22.7%	9.1%	13.6

⑪リフト操作及び車両への固定について、安全だと感じますか？

	R02	R01	差
安全と感じる。	40.9%	68.2%	-27.3
感じない。	4.5%	5%	0.0
分からない。	36.4%	18.2%	18.2
未回答	18.2%	9.1%	9.1

⑫この他、送迎に関して（運転マナーや送迎回数など）ご意見があればお聞かせください。

- ・送迎がなくなり、不便を感じている。送迎してもらえると助かる
- ・固定は確認されているが、たまにシートベルトを忘れているときがある
- ・車イスの固定に時間がかかり、冬場になったとき風邪をひいてしまうのでは？と思う時がある。
- ・丁寧すぎるというか車イスに不慣れなのか・・・いい人なので言うことができず困っている

5. ふれんど・びあ逢谷内のサービスについて

①入浴サービスについて、内容や対応に満足していますか？

	R02	R01	差
満足している。	50.0%	59.1%	-9.1
満足していない。	4.5%	9.1%	-4.5
利用したことがない。	36.4%	31.8%	4.5
未回答	9.1%	0.0%	9.1

②前項の問いで「満足していない。」とお答えの方は、改善すべき点について聞かしてください。

	R02	R01	差
入浴の開始時間及び人数	0.0%	0.0%	-
金額（入浴、タオル代等）	50.0%	0.0%	-
その他	50.0%	100.0%	

※その他（不便と感じる点）

- ・入浴後に寺山施設に移動できるといいと願っている
- ・他施設では入浴料の中でタオルも含まれている。タオル代がかからなければ準備もいらなし、荷物が多くななくていい

③逢谷内での入浴後は休息を優先することとして、寺山には移動しないこととしたことについては、いかがお考えでしょうか？

	R02	R01	差
よい	31.8%	30.0%	1.8
やむを得ない	22.7%	55.0%	-32.3
悪い	0.0%	15.0%	-15.0
未回答	45.5%	-	

※悪いと思う理由

- ・利用者が楽しい時間となるような工夫をして欲しい。TVを見ているみたいだが、日中は楽しい番組はやっていないように感じる

6. 『活動案内』について

①日中活動の内容をお知らせするためにお便りを発行していますが、日中活動について知っていただけましたか？

	R02	R01	差
知ることができた。	95.5%	72.7%	22.7
分からない。	4.5%	0.0%	4.5
未回答	0.0%	27.3%	-27.3

②前項の問いで「分からない」とお答えの方は、何が原因と考えますか。

	R02	R01	差
内容	0.0%	-	-
発行時期	0.0%	-	-
その他	100.0%	-	-

※その他具体的な原因

- ・出来たら写真をカラー印刷していただけたらありがたい

7. 授産工賃について（該当する方のみお答えください。）

①パソコン作業等に対する毎月の工賃額について満足されていますか？

	R02	R01	差
満足している。	9.1%	4.5%	4.5
満足していない。	9.1%	4.5%	4.5
未回答	81.8%	90.9%	-9.1

②前項の問いで、「不満がある」とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください。

- ・仕事量がもう少しあると嬉しい。多い日と少ない日があつて困ることがある
- ・もう少しパソコンを使った作業や工賃が3,000円以上欲しい

8. その他

①事業所より、お誕生日の方へ『社会福祉法人フレンドランド福祉会後援会羽ばたきの会』からいただいた寄附金より色紙と記念の品を差し上げています。このことについてお聞かせください。

	R02	R01	差
現状のままで良い。	95.5%	50.0%	45.5
つまらない。	0.0%	4.2%	-4.2
その他	4.5%	20.8%	-16.3
未回答	0.0%	25.0%	-25.0

※その他具体的な意見

- ・写真が毎年同じものが使われていた
- ・色紙より飛び出すカードがいい
- ・誕生日を忘れずにしていただき嬉しかった

②送迎と通所についてお聞かせください。

	R02	R01	差
送迎付きで、通所日を増やしたい。	9.1%	4.5%	4.5
通所日を増やす予定はない。	90.9%	54.5%	36.4
未回答	0.0%	40.9%	-40.9

③連絡帳に記入されている文章は適切ですか？

	R02	R01	差
適切である。	81.8%	68.2%	13.6
書き方が乱暴に感じる。	0.0%	0.0%	0.0
分からない。	18.2%	9.1%	9.1
未回答	0.0%	22.7%	22.7

④現在の連絡帳の項目（排泄、食事、水分、日中の様子）で不足している項目はありますか？

	R02	R01	差
現在のままで良い。	95.5%	77.3%	18.2
不足している。	4.5%	0.0%	4.5
未回答	0.0%	22.7%	22.7

⑤前項の問いで、「不足している」とお答えの方は、知りたい項目についてお聞かせください。

- ・自宅での体温の記入欄がない
- ・目が悪いので大きな字で書いてほしい

⑥今後希望される事やご意見・ご要望、苦情等何でもお聞かせください。

- ・作業が外部関係からもっと増えるといい
- ・夏場だけでも持参する弁当容器を洗って欲しい。
(水洗いだけでも「だと」?)臭いがとても気になる
- ・毎週利用を楽しみにしている。職員の方々も大好きです。楽しめる場所があり感謝しています
- ・インフルエンザ予防接種を受けさせていただき有難うございます
- ・水曜日の送り送迎を月1回でもしてもらえたらありがたい
- ・外部の方がいらした時でも、保護者も一緒に参加させていただけたら一緒に楽しさを感じることができ嬉しい
- ・説明をしっかりと行ってくれたり、とても丁寧で信用できる事業所だと思っています
- ・利用が増えるたびに、サービス内容が低下して欲しくない
- ・手拭きの持参は今後も継続なのか。店舗ではたくさん販売されているが。

令和2年度 ご利用アンケート（羽ばたきヘルパーステーション）

回収率： 47.1% （R01：44.7%）

※利用者一人につき、利用者ご本人とご家族様で回答している項目があるため、総数が一致しない箇所があります。

あてはまる回答にを付けてください。

質問1. 利用された方の性別

	R02	R01	差
男	56.3%	66.7%	-10.4
女	43.8%	33.3%	10.4

質問2. アンケートに回答された方

	R02	R01	差
本人	58.8%	52.4%	6.4
ご家族	41.2%	47.6%	-6.4
その他	0.0%	0.0%	0.0

質問3. 【新規のご利用者様のみ】契約書や重要事項説明書について、担当者は説明のために十分な時間を設け疑問や不安を無くすように努めていましたか？

	R02	R01	差
努めていた	50.0%	-	-
普通だと思う	50.0%	-	-
努めていなかった	0.0%	-	-

質問4. 【新規のご利用者様のみ】契約書や重要事項説明書についての説明を聞いて、理解できましたか？

	R02	R01	差
理解できた	100.0%	-	-
普通だと思う	0.0%	-	-
理解できなかった	0.0%	-	-

質問5. 【新規のご利用者様のみ】サービス提供責任者又は管理者によるサービス内容の説明や利用料金、留意点等の説明を聞いて、理解できましたか？

	R02	R01	差
理解できた	0.0%	-	-
普通だと思う	100.0%	-	-
理解できなかった	0.0%	-	-

質問6. 【新規…0

説明を聞いて、理解できましたか？

	R02	R01	差
理解できた	0.0%	-	-
普通だと思う	100.0%	-	-
理解できなかった	0.0%	-	-
未回答	0.0%	-	-

質問7. 訪問するヘルパーは、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	R02	R01	差
守っている	87.5%	85.7%	1.8
守っていない	0.0%	0.0%	0.0
未回答	12.5%	14.3%	-1.8

質問8. サービス内容は、事前の説明・話し合いに基づいて決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

	R02	R01	差
行われている	87.5%	100.0%	-12.5
行われていない	0.0%	0.0%	0.0
未回答	12.5%	0.0%	12.5

質問 9. 訪問するヘルパーは、お客様の家具や備品等を丁寧に取扱っていますか？

	R02	R01	差
丁寧に取扱っている	68.8%	57.1%	11.6
普通だと思う	18.8%	14.3%	4.5
丁寧に取扱っていない	0.0%	0.0%	0.0
未回答	12.5%	28.6%	-16.1

質問 10. 【居宅介護のみ】ヘルパーのサービス（排泄・入浴・食事介助等の身体介護や掃除・調理・洗濯等の生活援助）は全般的にきちんと行われていますか？

	R02	R01	差
行われている	66.7%	66.7%	0.0
普通だと思う	33.3%	9.5%	23.8
行われていない	0.0%	0.0%	0.0
未回答	0.0%	23.8%	-23.8

質問 11. 訪問するヘルパーの言葉使いや礼儀・態度に満足していますか？

	R02	R01	差
満足	62.5%	52.4%	10.1
普通だと思う	25.0%	23.8%	1.2
不満	0.0%	0.0%	0.0
未回答	12.5%	23.8%	-11.3

質問 12. 訪問するヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応（嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように）気を配っていますか？

	R02	R01	差
気を配っている	68.8%	54.5%	14.2
普通	18.8%	18.2%	0.6
気を配っていない	0.0%	4.5%	-4.5
未回答	12.5%	22.7%	-10.2

質問 13. 訪問するヘルパーは、お客様本人に満足いただけるサービスを提供するために誠意をもって仕事に取り組んでいると感じますか？

	R02	R01	差
取り組んでいる	75.0%	57.1%	17.9
普通だと思う	12.5%	19.0%	-6.5
取り組んでいない	0.0%	0.0%	0.0
未回答	12.5%	23.8%	-11.3

質問 14. ヘルパーが記入するレセプト（請求記録）の記録内容は適切ですか？

	R02	R01	差
適切	81.3%	61.9%	19.3
普通だと思う	12.5%	19.0%	-6.5
不適切	0.0%	0.0%	0.0
未回答	6.3%	19.0%	-12.8

質問 15. サービス提供責任者やヘルパーによる、福祉サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	R02	R01	差
満足	50.0%	57.1%	-7.1
普通だと思う	43.8%	42.9%	0.9
不満	0.0%	0.0%	0.0
未回答	6.3%	0.0%	6.3

質問16. 事業所は、介護技術や身だしなみ・態度等、ヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	R02	R01	差
行っている	62.5%	66.7%	-4.2
普通だと思う	31.3%	33.3%	-2.1
行っていない	0.0%	0.0%	0.0
未回答	6.3%	0.0%	6.3

質問17. 事業所は、サービス提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮（むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等）をしていると感じますか？

	R02	R01	差
配慮している	87.5%	100.0%	-12.5
配慮していない	6.3%	0.0%	6.3
未回答	6.3%	0.0%	6.3

※配慮していないと思う内容；記載なし

質問18. 総合的に考え、羽ばたきヘルパーステーションのサービスに満足していますか？

	R02	R01※	差
満足	75.0%	85.7%	-10.7
普通だと思う	18.8%	9.5%	9.2
不満	0.0%	4.8%	-4.8
未回答	6.3%	-	25.0

※18及び19令和元年度は、「満足とやや満足」を満足として、「やや不満」と「不満」を不満として集計しています。

質問19. 当事業所のサービスを利用したことで、お客様本人及びご家族様が生活しやすくなりましたか？

	R02	R01※	差
生活しやすくなった	81.3%	80.0%	1.3
変わらない	12.5%	5.0%	7.5
生活しにくくなった	0.0%	0.0%	0.0
未回答	6.3%	5.0%	1.3

質問20. 制度で利用できるサービスは法律で定められていますが、制度外のサービスを利用したいと感じることはありますか？

	R01	R01	差
感じる	18.8%	-	-
感じない	62.5%	-	-
未回答	18.8%	-	-

※具体的な制度外のサービス：

- ・長時間の外出（イベント等）
- ・移動支援が現行の週3回から週5回になるといいな・・・と思います。

質問21. もし、サービスの利用が必要な知人がいた場合、当事業所の利用を薦めたいと思いますか？

	R02	R01	差
薦めたい	81.3%	-	-
薦めない	6.3%	-	-
未回答	12.5%	-	-

その他、お気づきの点やご意見がありましたらご記入ください。

- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもお世話になっております。サービスのことや日々のお願いの連絡を入れるとすぐに実行していただき、大変ありがたく思っています。皆さんによくしていただき、〇〇は体調を崩さず通うことができ、大変感謝しています。これからもよろしくお願いします。

令和2年度 ご利用アンケート（羽ばたきケアプランセンター）

回収率： 65.9% （R01：51.1%）

あてはまる回答に☑を付けてください。

1. このアンケートの回答者は

	R02	R01	差
本人	25.9%	26.1%	-0.2
家族	70.4%	69.6%	0.8
その他	3.7%	4.3%	-0.6

2. ケアマネージャーについて

①ご本人・ご家族の身になって、話を十分に聞いてくれますか？

	R02	R01	差
充分聞いてくれる。	92.6%	86.4%	6.2
普通だと思う。	7.4%	13.6%	-6.2
聞いてくれない。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0

②相談や困ったときなどに迅速に対応できていますか？

	R02	R01	差
いつもすぐに対応してくれる。	92.6%	87.0%	5.6
普通だと思う。	7.4%	13.0%	-5.6
すぐに対応してくれないことがある。	0.0%	0.0%	0.0
未記入	0.0%	0.0%	0.0

③ご本人・ご家族にとってケアマネージャーは頼りになりますか？

	R02	R01	差
充分頼りになる。	88.9%	82.6%	6.3
どちらかといえば頼りになる。	7.4%	17.4%	-10.0
どちらかといえば頼りにならない。	0.0%	0.0%	0.0
まったく頼りにならない。	0.0%	0.0%	0.0
未記入	3.7%	0.0%	3.7

3. サービスの効果について

①介護サービスを利用して、心身や生活環境などは改善されましたか？

	R02	R01	差
改善された。	88.9%	64.3%	24.6
変わらない。	11.1%	28.6%	-17.5
改善されていない。	0.0%	3.6%	-3.6
その他	0.0%	3.6%	-3.6

※その他の内容：なし

②ご家族にとって介護の負担が軽くなりましたか？

	R02	R01	差
軽くなった。	63.0%	65.2%	-2.3
変わらない。	18.5%	34.8%	-16.3
悪化した。	0.0%	0.0%	0.0
その他	11.1%	0.0%	11.1
記入無し	7.4%	0.0%	7.4

※その他の内容

- ・軽くなった方だと思う
- ・本人の調子が少しずつ低下していくので、それにつれて介護を増やして少しずつ家族の手はかかり、その分間が必要の為

4. その他

①当事業所では、平成27年より『地域の健康』をテーマに健康福祉祭を開催しています。今年は9月21日に開催しました。次回開催した場合、参加してみたいですか？

	R02	R01	差
参加したい。	18.5%	45.5%	-26.9
興味はあるが分からない。	51.9%	36.4%	15.5
興味がない。	18.5%	9.1%	9.4
その他	7.4%	9.1%	-1.7
記入無し	3.7%	0.0%	3.7

※その他の内容

- ・以前行って様子がわかった

5. 今後希望される事やご意見・ご要望、苦情等何でもお聞かせください。

- ・利用当初から本当にお世話になっております。コロナ禍の大変な状況の中でも親身になって相談にのっていただき本当に感謝しています。
- ・今までどおりで十分です。いつも感謝しております。
- ・いつも柔軟に対応していただきありがたいと思っています。
- ・親身になっていつも対応していただき、困ったときは市の人に確認し感謝でいっぱいです。愚痴もたくさん聞いていただいています。申し訳ありません。小規模多機能も勧められ、いいとは思いますが、ケアマネが変わるのがいやで踏み切れません。
- ・いつも手厚い訪問介護とケアプランで寄りそった介護をしていただきありがとうございます。また、今後ともよろしく願います。
- ・いつも要望を迅速に処理していただき感謝しております。
- ・今までどおりでよいと思います。4番の問いの健康福祉祭については興味はあるのですが、歩行が困難なので・・・、よくなれば出れると思います。
- ・十分なコミュニケーションが取れており、その中で知らないことを教えていただいた困ったことの相談にのっていただいたり、大変助かっております。サービスの効果がイマイチなのは積極的な利用が足りないのかもしれませんが、より前向きに利用の機会を多く作るよう努めたいと思います。
- ・現状で満足しています。
- ・父の気持ちに寄り添っていただき、心身共に癒してもらえ本人も家族も大変感謝しております。今後共、よろしく願います。
- ・毎月思いますが、訪問スケジュール表の余白の部分にキャンセル待ち何番目とか書かないでほしいです。ボールペン等書かれてある時には修正ペンで消したりしています。*メモで願います。
- ・丁寧に対応してくださりありがとうございました。今後ともよろしく願います。

令和2年度 ご利用アンケート（ふれんどホーム）

回収率： 66.7% (R01：75.0%)

あてはまる回答に☑を付けてください。

1. このアンケートの回答者は

	R02	R01	差
本人	100.0%	100.0%	0.0
家族	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0

2. ヘルパー以外の職員について（生活支援員、世話人）

①対応時の挨拶や言葉使いなどは礼儀正しいですか？

	R02	R01	差
礼儀正しい	0.0%	0.0%	0.0
普通だと思う	100.0%	100.0%	0.0
適切ではない	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0

②相談や困ったときなど、迅速に対応できていますか？

	R02	R01	差
いつもすぐに対応してくれる。	0.0%	0.0%	0.0
普通だと思う。	100.0%	100.0%	0.0
すぐに対応してくれないことがある。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0
未回答	0.0%	0.0%	0.0

3. 食事について

①提供されている食事についてどのように思いますか？

	R02	R01	差
良い。	100.0%	50.0%	50.0
不満がある。	0.0%	50.0%	-50.0

②前項の問いで、『不満がある。』とお答えの方は、改善すべき点についてお聞かせください。
(なし)

4. ふれんどホームでの生活について

①ふれんどホームでの共同生活において、不満に感じることはありませんか？

	R02	R01	差
特にない。	50.0%	50.0%	0.0
感じている。	50.0%	50.0%	0.0

②前項の問いで、『感じている。』とお答えの方は、具体的にお聞かせください。
・具体的な記載なし

③これからの将来で不安や心配な事、これからの将来で希望したい事がありましたら教えてください。
・コロナウイルスなどで体調を崩さないよう健康に生活していきたい。

5. その他

今後希望される事やご意見・ご要望、苦情等何でもお聞かせください。
・今の所は特にないです。

令和2年度 ご利用アンケート（ショートステイふれんど）

回収率： 51.7% （H30：53.3%）

あてはまる回答にを付けてください。

1. このアンケートの回答者は

	R02	R01	差
本人	26.7%	6.3%	20.4
家族	73.3%	81.3%	-7.9
その他	0%	12.5%	-12.5

2. 職員について

①対応時の挨拶や言葉使いなどは礼儀正しいですか？

	R02	R01	差
礼儀正しい	80.0%	43.8%	36.3
普通だと思う	20.0%	50.0%	-30.0
適切ではない	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0
未回答	0.0%	6.3%	-6.3

②ショートステイを利用する前に職員から受けた説明は理解できましたか？

	R02	R01	差
十分理解できた	46.7%	25.0%	21.7
だいたい理解できた	53.3%	68.8%	-15.4
理解できなかった	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	6.3%	-6.3

③前項の問いで、『理解できなかった。』と回答された方は、不明な事柄を教えてください。

・理解できなかったの回答なし

3. 連絡、記録について

①ショートステイふれんどとご家族との利用前、利用後の連絡は十分出来ていますか？

	R02	R01	差
十分取れている	46.7%	56.3%	-9.6
だいたい取れている	46.7%	37.5%	9.2
取れていない	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0
未回答	6.7%	6.3%	0.4

②ショートステイを退所される時、「記録」をお渡ししていますが、ショートステイでの生活の様子が分かりますか？

	R02	R01	差
とてもよく分かる。	40.0%	43.8%	-3.8
だいたい分かる。	60.0%	50.0%	10.0
分からない。	0.0%	0.0%	0.0
その他	0.0%	0.0%	0.0
未回答	0.0%	6.3%	-6.3

4. 持ち物について

①衣類や洗面用具等の持ち物は、退所時に返ってきていますか？

	R02	R01	差
返ってきている	86.7%	87.5%	-0.8
返ってこないことがあった	13.3%	6.3%	7.1
未回答	0.0%	6.3%	-6.3

②退所時の衣類等の持ち物は、整理されていきましたか？

	R02	R01	差
整理されていた	93.3%	87.5%	5.8
整理されていなかった	0.0%	6.3%	-6.3
その他(衣類以外で整理されて いないものがあった)	6.7%	0.0%	6.7
未回答	0.0%	6.3%	-6.3

③持参する持ち物の量は適当ですか？

	R02	R01	差
適当だと思う	100.0%	86.7%	13.3
多すぎる	0.0%	6.7%	-6.7
未回答	0.0%	6.7%	-6.7

5. その他

①今後利用回数を増やすお考えはありますか？

	R02	R01	差
今の利用回数で考えている	80.0%	56.3%	23.8
増やしたい	20.0%	31.3%	-11.3
未回答	0.0%	12.5%	-12.5

②日曜日の営業について利用を希望されますか？

	R02	R01	差
利用を希望しない	53.3%	62.5%	-9.2
利用を希望する	40.0%	25.0%	15.0
未回答	6.7%	12.5%	-5.8

③前項の問いで、『利用を希望する。』と回答された方は、主な理由をお聞かせください。

- ・親に何かあったときなど特別なときに利用できればと。
- ・日曜に利用したいときがあったときには、受入れしてほしいです。
- ・理由はありませんが、いつでも利用できたらとても利用しやすいかと思えます。
- ・自分の仕事が土日休みでなく、土日をどうするかいつも悩んでいる。土日の仕事から帰ってきて介護するのはとても体力的にキツく、やさしくできない。
- ・家族の送迎や習い事の当番などがあり、連れて行くのが難しい為。
- ・現在、土曜日から日曜日の利用をお願いしている為。
- ・どうしても必要時に利用したい

④ショートステイを利用されるにあたって、心配なことはありますか？

	R02	R01	差
ない	73.3%	68.8%	4.6
ある	26.7%	25.0%	1.7
その他	0.0%	0.0%	0.0
未回答	0.0%	6.3%	-6.3

※心配がある理由：

- ・夜間の災害時の対応で、予期できない災害が起きたとき、職員1名では対応できないと思うので心配です。
- ・体調面、コロナのこともあるので万全でないとな本人が気にして行きたがらない。
- ・食事をとれているか(なかなか外で食べないので)
- ・夜間の体制

- ⑤ 今後希望されることやご意見・ご要望、苦情等何でもお聞かせください。
- ・ 今まで利用してきた地域では送迎代は有料ですが、事業所への送迎と夜の入浴があったので、それに近い形で利用ができればよいと思っています。
 - ・ 土、日の利用時の入浴サービスがあると助かります。
 - ・ 希望として、水曜の夕食がビビンバと春巻きとお味噌汁でした。
もう一品欲しかったなあ
 - ・ ぴあと併用して使いたい但手続きがめんどろうなのと、もう人数一杯なのでは？
とろえ、言い出しづら
 - ・ 利用時間がもう少し長いとありがたいです。（迎えの時間）
 - ・ いつもありがとうございます。
 - ・ いつもありがとうございます。
 - ・ 今後送迎の充実は図れないのでしょうか？
 - ・ その日の送迎者のタイムスケジュールは必ず把握しておいていただきたい。